

1. 課題認識

今般、かんぽ商品の不適正募集問題を契機に、お客さま本位の業務運営の状況についてリスク感度を上げて確認するため、2020年4月からグループ会社各社が連携して複数の商品にまたがるお客さまの苦情を分析いたしました。

その結果、2019年4月から2020年6月までにお申出いただいた苦情で、かんぽ商品と投資信託の同一のお客さまに対する販売において、お客さま本位でない営業が行われた可能性のある苦情が複数発生している状況を把握し、79人のお客さまがこれに該当しておりました。こうした状況を踏まえ、関連する社員の営業活動を停止し、お客さま本位でない懸念のある取引について調査を進めております。

2. 苦情をお申出のお客さまへの対応状況（12月10日時点）

(1) 苦情をお申出のお客さま(79人)への対応状況

① 法令等違反調査の進捗状況

苦情をお申出の79人のお客さまに詳細確認および関連する社員にヒアリングを行いました。そのうちお客さま本位でない懸念のある取引にかかる39人のお客さまおよび関連社員43人に法令等違反調査を実施してまいりました。

その結果、5人のお客さまのお取引について法令等違反に該当すると判断いたしました。関連社員1人について、適正に対処してまいります。

また、2人のお客さま（関連社員1人）のお取引について法令等違反のないことを確認し、32人のお客さまおよび関連社員41人について法令等違反調査中です。調査の結果、法令等違反に該当すると判断された場合には、法令等に従い適正に対処してまいります。

内 容	お客さま数
法令等違反に該当する取引であることを確認	5人
法令等の違反がないことを確認	36人
お客さま本位でない取引等の懸念あり調査中	32人
お手紙にてご連絡	6人
計	79人

② 契約無効等ご要望のお客さまへの対応

79人のお客さまのうち、9人のお客さまがかんぽ商品および投資信託の契約の無効等をご要望されており、4人のお客さまについて契約無効手続きが完了いたしました。

また、4人のお客さまについてご意向を最終確認したうえで手続きに移行する予定です。その他1人のお客さまについてご連絡が取れ次第対応してまいります。

(2) 2020年7月以降の苦情への対応状況

前記(1)とは別に横断的な取引に関連して、7月期8人、8月期12人、9月期3人のお客さまから苦情の申出がございました。

- ① 7月期の8人のお客さまに詳細確認および関連社員にヒアリングを行いました。そのうち3人のお客さまのお取引について法令等違反のないことを確認し、5人のお客さまについて法令等違反調査中です。
- ② 8月期の12人のお客さまのうち、ご連絡の取れた6人のお客さまに詳細確認および関連社員にヒアリングを行いました。そのうち2人のお客さまのお取引について法令等違反のないことを確認し、4人のお客さまについて法令等違反調査中です。その他6人のお客さまとはご連絡が取れ次第詳細を確認してまいります。
- ③ 9月期の3人のお客さまに詳細確認および関連社員8人にヒアリングを実施中です。

3. お客さま本位でない懸念のある取引についての対応状況 (12月10日時点)

特にお客さま本位でない懸念のある取引と外形上同様の取引が行われたお客さま(727人)に詳細確認および関連社員にヒアリングを行いました。そのうちお客さま本位でない懸念のある取引にかかる69人のお客さまと関連社員52人について法令等違反調査を実施中です。調査の結果、法令等違反に該当すると判断された場合には、法令等に従い適正に対処してまいります。

お客さまのご意向	お客さま数
お客さまのご意向に沿った取引であることを確認	387人
訪問等にて詳細確認の必要あり(契約内容等の確認依頼含む)	247人
うちお客さま本位でない取引の懸念あり調査中	(69人)
お電話でのご連絡がつかずお手紙にてご連絡	93人
計	727人

4. その他のお客さまへの対応状況 (12月10日時点)

かんぽ商品と投資信託の横断的な取引を行っているその他のお客さまについて一定期間内に両方のお取引がある約2.1万人(2015年度~2019年度の過去5年間)のお客さまにご意向確認を実施いたしました(9月30日および10月2日に書面を発送)。集計済11,014人のご回答内容は以下のとおりです。

回答内容	ご回答者数(人)(比率%)
1. お客さまが納得して手続きした	10,317人(93.7%)
2. 納得して手続きしていない	415人(3.8%)
3. よくわからない(手続きした覚えがない)	132人(1.2%)
4. 回答なし(白紙等)	150人(1.4%)
計	11,014人(100%)

「ご納得していない」「よくわからない」と回答されたお客さまにご連絡の上詳細確認および関連社員にヒアリングを実施中です。9人のお客さまに関連する社員12人について調査のため営業活動を停止済です。今後もお客さま本位でない取引の懸念がある場合には、関連社員について営業活動を停止する等必要な対応を行ってまいります。

また、「納得してお手続きをされたお客さま」でアフターフォロー等をお求めのお客さまにも迅速に対応してまいります。

5. 改善に向けた取組

かんぽ商品と投資信託の横断的な販売において、お客さま本位でない営業を防止するため、以下の取組を実施いたしました。

(1) 8月26日公表時点で実施済の取組

- ① 投資信託の分配金が一定期間定額であり、かんぽ商品の保険料支払いを賄えるといった勧誘話を改めて明示的に禁止。
- ② 不適切な商品間の乗換え防止の観点で、投資信託購入時の原資および分配金の使用用途について管理者が確認。
また、かんぽ商品の解約理由が他金融商品の購入である場合、お客さまの意向確認シートにチェック欄を追加。
- ③ 投資信託の分配金をお受け取りになっているお客さまへのアフターフォロー時に、分配金に関する留意事項について確認。

(2) 9月以降新たに実施した取組

- ① 商品横断的なデータモニタリングとして、以下のお客さまについて、取引内容の精査等を月次で実施。疑義がある取引についてお客さまおよび関連社員への詳細確認等、適切に対処。
 - ア) 一定期間内に保険商品および投資信託の両方のお取引があるお客さま
 - イ) 投資信託の分配金をお受け取り後一定期間内に保険商品の保険料を払い込んでいるお客さま
2020年1月から9月末の間に該当した取引43件について精査し、疑義がないことを確認。
- ② 10月5日の「信頼回復に向けた業務運営」開始後、以下の投資信託に関する販売方針のもと再発防止を徹底。
 - ア) お客さまから投資信託購入のご要望があった場合には、つみたてNISAや、iDeCoといった制度を活用した積立投資をご案内。
 - イ) 分配金の発生する商品については、お客さまからのお申出があった場合にご説明することとし、分配金の使用用途や理解状況を確認の上ご案内。

今後とも、グループ会社間で十分な連携をとり、お客さま本位の業務運営の徹底を図ってまいります。

以上